

ตอนที่ 2 การบริหารงานบริการ

บทที่ 6

การบริหารงานบริการ

สถาบันการศึกษาที่จัดการเรียนการสอนในระดับต่าง ๆ ย่อมมีความมุ่งหวังที่จะจัดบริการทางการศึกษา เพื่อสนองความต้องการของผู้เรียนแต่ละคนให้มากที่สุด สำหรับการบริการทางการศึกษาซึ่งสถานศึกษาจะต้องจัดให้แก่ผู้เรียนนั้นมี 3 ประเภท คือ บริการด้านการเรียนการสอน ด้านการบริหาร และด้านการบริการนักเรียน ถึงแม้ว่าการบริการด้านการเรียนการสอนจะสำคัญที่สุด และด้านการบริหารจะช่วยอำนวยความสะดวกในการเรียนการสอน แต่ด้านการบริการนักเรียนนั้น สุมิตร คุณากร และคณะ (2519) กล่าวว่าจะช่วยให้นักเรียนแต่ละคนได้รับประสบการณ์ในโรงเรียนมากที่สุดเท่าที่แต่ละคนจะรับได้ซึ่งจะเป็นการเสริมประสิทธิภาพของการเรียนรู้ภายในสถานศึกษา อันจะส่งผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนการสอนให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น ดังนั้น งานด้านการบริการนักเรียนจึงเป็นองค์ประกอบหนึ่งซึ่งมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งเพราะผู้เรียนจะได้รับประโยชน์โดยตรง คือ การแสวงหาความรู้และประสบการณ์ด้วยตนเอง ส่วนประโยชน์โดยอ้อม คือ เป็นปัจจัยที่เกื้อหนุนให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพ ตลอดจนเสริมสร้างความรู้นอกเหนือจากห้องเรียน ดังนั้นสถานศึกษาจึงต้องพยายามแสวงหาวิธีการที่จะพัฒนาการให้บริการแก่นักเรียนให้ได้ผลและมีประสิทธิภาพมากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นด้านบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ความก้าวหน้าทางวิชาการและเทคโนโลยีเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของนักเรียนและบุคลากรในสถานศึกษา

ขอบข่ายหน้าที่และความรับผิดชอบของฝ่ายบริการ

ฝ่ายบริหารมีหน้าที่วางแผนการบริการแก่นักเรียนในด้านต่าง ๆ เพื่อที่จะให้นักเรียนอยู่ในโรงเรียนด้วยความสุขมีความสะดวกสบาย เป็นแหล่งสื่อกลางให้ผู้ปกครองพบนักเรียน ตลอดจนการให้บริการด้านอาคารสถานที่แก่ชุมชนด้วย

งานด้านการบริการนักเรียนอาจแบ่งออกเป็น 7 สายงาน ได้แก่

1. งานห้องสมุด
2. งานอนามัย
3. งานโภชนาการ
4. งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ

5. งานโสตทัศนศึกษา
6. งานประชาสัมพันธ์
7. งานบริการประสานชุมชน

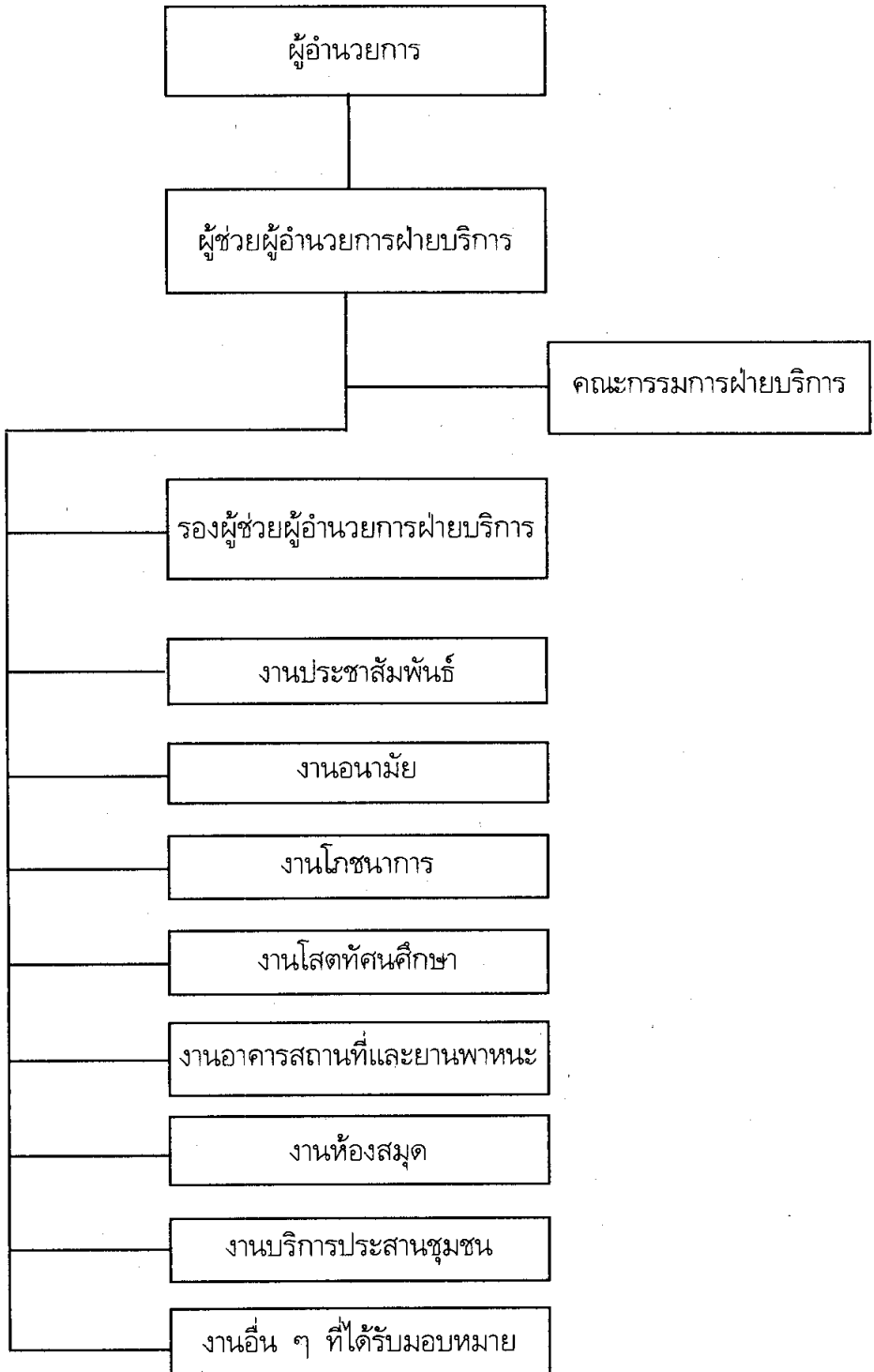
หน้าที่ของฝ่ายบริการ

ฝ่ายบริการ มีหน้าที่รับผิดชอบในการอำนวยความสะดวกและส่งเสริมสนับสนุนบริการจัดสวัสดิการให้แก่บุคลากรในโรงเรียน และนอกโรงเรียนด้านการรักษาความสะอาดมีระเบียบเรียบร้อยสวยงามของอาคารสถานที่ที่มีระเบียบเรียบร้อยสวยงามของอาคารสถานที่ ดูแลและส่งเสริมสุขภาพอนามัยการโภชนาการการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ ส่งเสริมและสนับสนุนการผลิตสื่อการสอน การศึกษาค้นคว้าจากห้องสมุด ให้บริการอุปกรณ์โสตทัศนศึกษาและจัดบริการชุมชนในด้านต่าง ๆ ตามความเหมาะสมโดยปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ให้คำปรึกษาแก่ผู้บริหารโรงเรียนด้านงานฝ่ายบริการ
2. ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริการ
3. จัดทำแผน โครงการงานในฝ่ายบริการ
4. รับผิดชอบควบคุมดูแล สั่งการ และติดตามผลงานในฝ่ายบริการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ประสานงานกับฝ่ายอื่น ๆ เพื่อให้บริการที่ดีแก่ครู-อาจารย์ นักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน
6. ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงเรียนในส่วนที่รับผิดชอบ
7. ประเมินผลการดำเนินงานของฝ่าย สรุปปัญหา อุปสรรคข้อเสนอแนะวิธีการแก้ไขต่อ
8. สรุปข้อมูลของฝ่าย ส่งงานสารสนเทศเพื่อรวบรวมข้อมูลสำหรับการประเมินมาตรฐาน
9. รักษาราชการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงเรียนตามลำดับ
10. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ตัวอย่าง

โครงสร้างการบริหารงานฝ่ายบริการ



ตัวอย่าง

การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของงานในฝ่ายบริการ

ฝ่ายบริการของโรงเรียนได้แบ่งโครงสร้างของงานออกเป็น 9 หน่วยย่อยด้วยกันและมีรายละเอียดในการดำเนินงาน ดังนี้

1. รองผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริการ รับผิดชอบดูแลงานในฝ่ายบริการ ในกรณีที่ผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงเรียนฝ่ายบริการ ลาหยุดราชการ ไปราชการ หรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ช่วยประสานงานติดต่อกับฝ่ายอื่น ๆ และผู้เกี่ยวข้องให้งานสำเร็จได้ผลดียิ่งขึ้นโดยปฏิบัติงานดังนี้

1. ปฏิบัติหน้าที่แทนผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงเรียนฝ่ายบริการ ในกรณีจำเป็นหรือได้รับมอบหมาย
2. เป็นคณะกรรมการที่ปรึกษาการบริหารของโรงเรียน
3. ช่วยประสานงานและติดตามงานแก้ปัญหาของฝ่ายบริการ
4. ช่วยประสานงานกับหน่วยงานอื่น หรือฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
5. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

2. งานประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่รับผิดชอบในการเผยแพร่ข่าวสาร ตลอดจนกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน ครู-อาจารย์ นักเรียน ผู้ปกครองและชุมชน โดยรับผิดชอบและปฏิบัติงานดังนี้

1. เป็นกรรมการที่ปรึกษาการบริหารของโรงเรียน
2. จัดทำแผนการปฏิบัติงานประจำปีและปฏิทินปฏิบัติงานของงานประชาสัมพันธ์
3. ควบคุมและดำเนินงานประชาสัมพันธ์ให้เกิดผลดีตามนโยบายของโรงเรียน
4. ติดต่oprสานงานกับสื่อมวลชนในท้องถิ่นและส่วนกลางเพื่อการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของโรงเรียน
5. ประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกโรงเรียน เมื่อมีงานหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง
6. ให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ นักเรียน ครู-อาจารย์ ผู้ปกครอง และผู้มาใช้บริการด้วยความยินดีและเต็มใจ
7. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีและความเข้าใจที่ถูกต้องแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องทั้งในและนอกโรงเรียน
8. ประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อพัฒนาปรับปรุงให้งานดีขึ้น

9. สรุปข้อมูลที่ได้รับผิดชอบส่งงานสารสนเทศ
10. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

3. งานอนามัยโรงเรียน มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลสุขภาพอนามัยของบุคลากรในโรงเรียน ประสานงานกับหน่วยงานภายนอกโรงเรียน เช่น โรงพยาบาล สาธารณสุขจังหวัด ทำการตรวจสุขภาพของนักเรียน ครู-อาจารย์ และลูกจ้างประจำ ให้ความรู้ด้านสุขภาพอนามัย การป้องกันโรคติดต่อ รวมทั้งการระบาดของโรค โดยปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

1. เป็นกรรมการที่ปรึกษางานบริหารของโรงเรียน
2. จัดทำแผนงาน โครงการและปฏิทินปฏิบัติงานของงานอนามัย
3. จัดหาเวชภัณฑ์ วัสดุ ครุภัณฑ์ และอุปกรณ์ในการรักษาพยาบาลอย่างพอเพียง
4. จัดทำบัตรสุขภาพเก็บสถิติ น้ำหนัก และส่วนสูงของนักเรียน
5. ควบคุมดูแลห้องพยาบาลให้สะอาดถูกสุขลักษณะ
6. ให้การปฐมพยาบาลนักเรียนที่เจ็บป่วยหรือเกิดอุบัติเหตุโรงเรียน
7. ติดต่อแพทย์หรือวิทยากรมาให้ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพเป็นประจำ
8. ประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อปรับปรุงพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น
9. สรุปข้อมูลที่ได้รับผิดชอบส่งงานสารสนเทศ
10. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

4. งานโภชนาการ มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลการจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มในโรงอาหาร ให้เป็นไปตามระเบียบของโรงเรียน ให้ข้อเสนอแนะและควบคุมพฤติกรรมของนักเรียนให้ปฏิบัติตามระเบียบของงานโรงอาหาร รวมทั้งปรับปรุงพัฒนาจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้แก่ผู้จำหน่ายอาหาร โดยปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

1. เป็นกรรมการที่ปรึกษางานบริหารของโรงเรียน
2. จัดทำแผนงาน โครงการ และปฏิทินปฏิบัติงานของงานโภชนาการ
3. กำหนดรายการอาหาร ควบคุมการประกอบอาหารภายในโรงเรียน
4. ควบคุมดูแลคุณภาพอาหาร ความสะอาด ตามหลักโภชนาการ
5. ดูแลการรักษาความสะอาดของสถานที่ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการประกอบอาหาร
6. ให้ความรู้ อบรมมารยาทและการแต่งกายของผู้จำหน่ายอาหารให้เรียบร้อยเหมาะสม
7. ให้การอบรมแนะนำนักเรียน ให้รู้จักเลือกซื้ออาหารและมีมารยาทที่ดี
8. ประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อปรับปรุงพัฒนางานให้ดีขึ้น
9. สรุปข้อมูลที่ได้รับผิดชอบส่งงานสารสนเทศ

10. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

5. งานโสตทัศนศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลการปฏิบัติงานงานด้านโสตทัศนศึกษาของโรงเรียน ให้บริการอำนวยความสะดวกและส่งเสริมสนับสนุนการเรียนการสอนแก่ ครู-อาจารย์ ทุกหมวดวิชา ในด้านโสตทัศนอุปกรณ์ โดยปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

1. เป็นกรรมการที่ปรึกษางานบริหารของโรงเรียน
2. จัดทำแผนงาน โครงการและปฏิทินปฏิบัติงานของงานโสตทัศนศึกษา
3. ให้บริการด้านแสงเสียงในกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน
4. จัดหาและผลิตวัสดุอุปกรณ์โสตทัศนศึกษา ที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอน
5. ให้ความรู้แก่ครู-อาจารย์ ในการใช้อุปกรณ์โสตทัศนศึกษาเพื่อการเรียนการสอน
6. ควบคุมดูแลและให้บริการซ่อมบำรุงรักษา อุปกรณ์โสตทัศนศึกษาให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ตลอดเวลา
7. จัดทำทะเบียนวัสดุ ครุภัณฑ์ ของงานโสตทัศนศึกษาให้ถูกต้องตามระเบียบและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ
8. สรุปข้อมูลที่ได้รับผิดชอบส่งงานสารสนเทศ
9. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

6. งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ มีหน้าที่ปกครอง สั่งการและกำหนดหน้าที่นักการภารโรง ประสานงานและดำเนินงานปรับปรุง ตกแต่งซ่อมบำรุงรักษาอาคารและวัสดุ และครุภัณฑ์ตลอดจนบริเวณโรงเรียน สนับสนุนการจัดสถานที่แก่ฝ่ายหรืองานและหน่วยงานทั้งในและนอกโรงเรียนตามความจำเป็น โดยบริการยานพาหนะ รับส่งนักเรียน ครู-อาจารย์ในกิจกรรมต่าง ๆ และใช้ในงานราชการของโรงเรียน ได้ปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

1. เป็นกรรมการที่ปรึกษางานบริหารของโรงเรียน
2. จัดทำแผนงาน โครงการและปฏิทินปฏิบัติงานของงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ
3. ควบคุมดูแลการใช้อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องใช้ อย่างคุ้มค่าและให้บริการแก่ฝ่ายและงานต่าง ๆ
4. ตรวจสอบดูแลบำรุงรักษา อาคารเรียนและอาคารประกอบให้อยู่ในสภาพปลอดภัยและใช้งานได้ดี
5. จัดตกแต่งบริเวณสนามของโรงเรียนให้มีความสวยงาม สะอาดร่มรื่น มีระเบียบได้อย่างเหมาะสม
6. มีการซ่อมบำรุงดูแลรักษาพาหนะของโรงเรียนให้มีสภาพปลอดภัยพร้อมใช้งานได้ทันที

7. กำหนดระเบียบและแนวปฏิบัติในการใช้ยานพาหนะของโรงเรียน
8. ประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อปรับปรุงและพัฒนางานให้ดีขึ้น
9. สรุปข้อมูลที่ได้รับผิดชอบส่งงานสารสนเทศ
10. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

7. งานห้องสมุด มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินงานห้องสมุดของโรงเรียนในดำเนินงานเทคนิค งานบริการ งานกิจกรรมและงานบริหาร ให้ได้มาตรฐาน จัดให้บริการการอ่านแก่นักเรียน ครู-อาจารย์ และผู้สนใจทั่วไป เพื่อสนับสนุนนโยบายกรมสามัญศึกษาโดยปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

1. เป็นกรรมการที่ปรึกษาการบริหารของโรงเรียน
2. จัดทำแผนงาน โครงการและปฏิทินปฏิบัติงานของงานห้องสมุด
3. วางแผนการจัดห้องสมุดให้มีระเบียบ เหมาะสม สามารถศึกษาค้นคว้าได้สะดวกให้ประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการมากที่สุด
4. จัดหาและคัดเลือกหนังสือที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอน
5. จัดทำบัตรรายการ ลงทะเบียน และแบ่งหมวดหมู่หนังสือตามหลักสากล
6. ให้ความรู้แก่ ครู-อาจารย์ นักเรียน ในการใช้บริการห้องสมุด
7. ดำเนินการประชาสัมพันธ์งานห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ
8. จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านในรูปแบบต่าง ๆ
9. ซ่อมแซมหนังสือให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย สามารถใช้บริการได้ตลอดเวลา
10. ประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อปรับปรุงการจัดบริการและพัฒนางานให้ดีขึ้น
11. สรุปข้อมูลที่ได้รับผิดชอบส่งงานสารสนเทศ
12. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

8. งานบริการประสานชุมชน มีหน้าที่รับผิดชอบให้บริการแก่ ครู-อาจารย์ ผู้ปกครอง บุคลากรภายนอกที่มาศึกษาดูงานโรงเรียน โดยให้การต้อนรับและบริการตามความเหมาะสม นอกจากนี้ ยังดำเนินการประสานชุมชนให้เกิดความสัมพันธ์อันดีโดยจัดกิจกรรมบริการชุมชนในด้านข่าวสาร สุขภาพอนามัย ด้านอาชีพ รวมทั้งให้การสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ โดยปฏิบัติหน้าที่ดังนี้

1. เป็นคณะกรรมการที่ปรึกษาการบริหารของโรงเรียน
2. จัดทำแผนปฏิบัติงานและปฏิทินปฏิบัติงานประจำปีของงานบริการประสานชุมชน
3. ให้บริการชุมชน ด้านข่าวสาร สุขภาพอนามัย สถานที่ เครื่องใช้และอุปกรณ์ตามความเหมาะสม
4. จัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาชุมชนและสร้างความเข้าใจอันดีกับชุมชน

5. ขอรับการสนับสนุนช่วยเหลือจากชุมชนในการพัฒนาโรงเรียน
6. ให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมชมโรงเรียนและอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งจัดสวัสดิการแก่ ครู-อาจารย์
7. ประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อปรับปรุงพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น
8. สรุปข้อมูลที่ได้รับผิดชอบส่งงานสารสนเทศ
9. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

9. งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่รับผิดชอบและปฏิบัติงานหรือกิจกรรมทั้งภายในและนอกโรงเรียน ตามที่ได้รับมอบหมาย